



**Título:** FACTORES INFLUYENTES EN EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO CUSCO PERIODO – 2014.

**Autores:** - Hermelinda Yanet Flores Montalvo  
- Virginia Jesús Quispe Llave

**Fecha:** 2015

### RESUMEN.

El presente trabajo de investigación, que lleva por título “**FACTORES INFLUYENTES EN EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO CUSCO PERIODO 2014**”, se desarrolla tomando en consideración que el incumplimiento de pago por servicio de arbitrios de limpieza pública es un problema que limita al área de división de limpieza pública desarrollar en forma eficiente, prestando un servicio de calidad en el recojo de los residuos sólidos así como el barrido de las arterias, que constituye una de las actividades más importantes de las Municipalidades, tomando en consideración que los residuos sólidos son agentes contaminantes al medio ambiente. El objetivo del estudio es objetivo principal es establecer los factores influyentes en el incumplimiento de pago de arbitrios por servicio de limpieza pública en la Municipalidad distrital de San Jerónimo Cusco periodo 2014.

El presente estudio tiene el siguiente alcance: Descriptivo, Correlacional, con diseño no experimental (Longitudinal) y enfoque cuantitativo (**Hernández 2014**).

La población de informantes está constituida por todos los funcionarios y trabajadores y los usuarios del servicio de limpieza pública de la Municipalidad distrital de San Jerónimo Cusco y la muestra es una parte de esa población cuantificada de la siguiente manera: El total de funcionarios y trabajadores (41) y los usuarios (95) resultando de tipo probabilística.

Las técnicas de recolección de datos, han sido el análisis documental, la encuesta y entrevista, los datos han sido procesados con el programa SPSS.



El presente estudio consta de cinco capítulos: El capítulo I Introducción está orientada al planteamiento del problema, justificación y objetivos de la investigación. El capítulo II Marco teórico, encierra: antecedentes de la investigación, bases teóricas, hipótesis y variables. El capítulo III Diseño Metodológico, que contiene: Alcance de la investigación, población y muestra, y técnicas de recolección de datos. El capítulo IV Resultados que contiene: Tablas y gráficos con las respectivas interpretaciones. El capítulo V Discusión: Análisis, hallazgos, comparación de la literatura utilizada y contrastación de las hipótesis.

Las conclusiones evidencian la veracidad, en el presente estudio se concluye en una parte con resultado de los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad, que efectivamente existen varios factores que influyen en el incumplimiento de pago por servicio de limpieza pública, entre ellos es la falta de cultura de pago de los usuarios del servicio entre otras, conforme se aprecia en el capítulo IV, la tabla No 23 y gráfico N° 21, en donde se observa las respuestas obtenidas respecto a los factores determinantes para el incumplimiento de pago de arbitrios de limpieza pública, del total de los encuestados indican que uno de los factores con mayor porcentaje 53.70% es la falta de cultura de pago, 24.40% es la falta de estrategias para el cobro, el 17.10% indican que la falta de cultura tributaria y el 4.90% aducen que es la falta de recursos económicos.

Mientras en los usuarios del servicio de limpieza pública, también indican que el factor de mayor influencia en el incumplimiento es la falta de cultura de pago, seguido de otros factores, conforme se aprecia en la tabla No 27 y gráfico No 24, donde se observa que del total de los encuestados manifiestan que entre los factores endógenos en el incumplimiento de pago de arbitrios por servicio de limpieza pública para los usuarios del servicio están el incumplimiento de normas internas con 48.80%, la falta de capacitación de recursos humanos con 43.90% y la ineficiencia de los trabajadores con 7.30% y entre los factores exógenos se tiene el siguiente



resultado : tabla No 28 y grafico No 25 se observa que del total de los usuarios encuestados sobre los factores exógenos en el incumplimiento de pago de arbitrios por servicio de limpieza pública, manifiestan que uno de los factores de mayor influencia es la falta de cultura de pago con 58.50%, la falta de exigencia del acreedor con 26.80%, la falta de comunicación del acreedor con 12.20% y la mala calidad de servicio con 2.40%.

Las autoras



## RESUMO

O trabalho de investigação presente que leva para título "FATORES INFLUENTES NO NÃO CUMPRIMENTO DE PAGAMENTO DE VAI DE LIMPEZA PÚBLICA, MUNICIPALIDADE DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO CUSCO PERÍODO 2014", é desenvolvido tomada em consideração que o não cumprimento de pagamento para serviço de testamentos de limpeza pública é um problema que limita à área de limpeza pública para desenvolver em forma eficiente, enquanto emprestando um serviço de qualidade dentro o eu apanho dos resíduos sólidos como também o varrido das artérias aquele das atividades mais importantes nas Municipalidades constitui, enquanto levando em consideração que os resíduos sólidos são os agentes poluentes ao ambiente. O objetivo do estudo é cano principal objetivo é estabelecer os fatores influentes no não cumprimento. O objetivo do estudo é cano principal objetivo é estabelecer os fatores influentes no não cumprimento de pagamento de testamentos para serviço de limpeza pública no distrital de Municipalidade de San Jerónimo Cusco período 2014.

O estudo presente tem o alcance seguinte: Descritivo, Correlacional, com não desígnio experimental (Longitudinal) e foco quantitativo (Hernández 2014).

A população de informantes é constituída por todos os funcionários e trabalhadores e os usuários do serviço de limpeza pública do distrital de Municipalidade de San Jerónimo Cusco e a amostra é uma parte disso quantificou população do modo seguinte: O total de funcionários e trabalhadores (41) e os usuários (95) sendo de tipo probabilístico.

As técnicas de juntar de dados, elas foram a análise documental, a pesquisa e entrevista, os dados foram processados com o programa SPSS.



O estudo presente consiste em cinco que eu rendo: O capítulo eu Introdução é guiada à posição do problema, justificação e objetivos da investigação.

O capítulo II Marco teórico, contém: antecedentes da investigação, bases teóricas, hipótese e variáveis. O capítulo III Desígnio Metodológico que contém: Alcance da investigação, população e mostra e técnico de ajuntamento de dados.

O capítulo Resultados de IV que contém: Quadros e gráfico com as interpretações respectivas. O capítulo Discussão de V: Análise, descobertas, comparação da literatura usada e contrastación das hipóteses.

As conclusões comprovam a veracidade, agora o estude conclui em uma parte com o resultado dos funcionários e trabalhadores da Municipalidade que realmente existe vários fatores que influenciam no não cumprimento de pagamento de pagamento para serviço de limpeza pública, é entre outro a falta de cultura de entre eles os usuários do pagamento de serviço, conforme a isto aprecia no capítulo IV, o quadro Não 23 e gráfico Não 21 onde as respostas obtiveram relativo aos fatores decisivos para o não cumprimento de pagamento de testamentos de limpeza pública é observado, do total desses entrevistado eles indicam aquele dos fatores com mais porcentagem 53.70 são a falta de cultura de pagamento 24.40% são a falta de estratégias pela coleção, o um 17.10 indicam que a falta de cultura tributária e o um 4.90% aduzem que é a falta de recursos económicos.

Enquanto nos usuários do serviço de limpeza pública, indicam também eles que o fator de mais influência no não cumprimento é a falta de cultura de pagamento, seguida por outros fatores, conforme a isto não aprecia no quadro 27 e gráfico 24, onde é observado que do total desses entrevistou manifesto que entre os fatores endógenos no não cumprimento de pagamento de testamentos para serviço de limpar público o não cumprimento de normas internas é para os usuários do serviço com 48.80%,



a falta de qualificação de recursos humanos com 43.90% e o ineficiencia dos trabalhadores com 7.30% e entre os fatores exógenos a pessoa tem o resultado seguinte: não desenhe 28 e gráfico que são observados 25 que do total dos usuários entrevistado sobre os fatores exógenos no não cumprimento de pagamento de testamentos para serviço de limpeza pública, eles manifestam aquele dos fatores de mais influência é a falta de cultura de pagamento com 58.50%, a falta de demanda do merecedor com 26.80%, a falta de comunicação do merecedor com 12.20% e a qualidade ruim de serviço com 2.40%.

os autores